

Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла, в том числе  
устранение неисправностей и  
совершенствование, а также информацию о  
персонале, необходимом для обеспечения  
такой поддержки, ПО «Neutrino APM»

## Оглавление

|                                                                                          |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1 Введение</b>                                                                        | <b>2</b> |
| <b>2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО</b> | <b>2</b> |
| 2.1 Информация о совершенствовании ПО                                                    | 3        |
| 2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО                       | 3        |
| <b>3 Типовой регламент технической поддержки</b>                                         | <b>4</b> |
| 3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки                                   | 4        |
| 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку                                     | 4        |
| 3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку                                         | 4        |
| 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки                           | 4        |
| 3.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку                                           | 5        |
| 3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла                                            | 5        |
| 3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя                                         | 5        |
| <b>4 Контактная информация правообладателя программного продукта</b>                     | <b>6</b> |
| 4.1 Юридическая информация                                                               | 6        |
| 4.2 Контактная информация службы технической поддержки                                   | 6        |

## 1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «**Neutrino APM**», включая регламент технической поддержки.

## 2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «**Neutrino APM**» поставляется заказчику в формате серверного решения — заказчику (пользователю, клиенту) предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «**Neutrino APM**» на локальных серверах заказчика. При поставке ПО заказчику может производиться первоначальная настройка ПО.

Для контроля версий ПО «**Neutrino APM**» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «YYYY.MM.DD», где YYYY,MM,DD – год, месяц и день выпуска версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели без автоматического обновления версий ПО «**Neutrino APM**», установленных на стороне заказчиков. Заказчик сам управляет процессом обновления ПО «**Neutrino APM**».

## 2.1 Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения.

С выпуском новой версии программного продукта правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «**Neutrino APM**».
- Обновленная документация на ПО.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

## 2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены следующими способами:

- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;

- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

## **3 Типовой регламент технической поддержки**

### **3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки**

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на ПО «**Neutrino APM**».

### **3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок ПО «**Neutrino APM**». Отправка запросов на техническую поддержку осуществляется через электронную почту на адрес - [apm@neutrinotech.ru](mailto:apm@neutrinotech.ru)

### **3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку**

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали (при наличии).

### **3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок ПО «**Neutrino APM**», назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по

выполнению запроса документируются в системе учета заявок ПО **«Neutrino АРМ»**.

4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

### **3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку**

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

### **3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла**

#### **3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя**

| № | Направление                                                       | Компетенции                                                                                  | Количество сотрудников |
|---|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1 | Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО | Java, Linux                                                                                  | 1                      |
| 2 | Техническая поддержка                                             | Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи | 1                      |

Указанные в таблице выше специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - Общества с ограниченной ответственностью «Нейтрино Технолоджис».

## 4 Контактная информация правообладателя программного продукта

### 4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** Общество с ограниченной ответственностью «Нейтрино Технолоджис».
- **Юр. адрес:** 140150, Московская область, Раменский район, поселок Быково, ул. Прудовая 68
- **ОГРН:** 1175027030298
- **ИНН:** 5040152584

### 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- **Сайт:** <https://apm.neutrinotech.ru/>
- **Телефон:** +74994998192
- **Email:** [apm@neutrinotech.ru](mailto:apm@neutrinotech.ru)

**График работы службы технической поддержки:**

- С 10:00 до 18:00 по Московскому времени, исключая праздничные и выходные дни.
- Заявка, поступившая после 16:00, считается поступившей на следующий рабочий день.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, Российская Федерация, Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 140150, Московская область, Раменский район, поселок Быково, ул. Прудовая, 68

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 140150, Московская область, Раменский район, поселок Быково, ул. Прудовая, 68

Фактический адрес размещения серверов: Российская федерация, Российская Федерация, Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3